附件 13

主题性住户统计调查结果摘要

问 1. 你曾否投诉或想过投诉政府部门或公营机构行政失当？

- 主要调查结果如下：
  - — 13.8% 的受访者（即约 784,800 人）曾投诉或想过投诉政府部门或公营机构行政失当
  - — 大部分为 20 岁至 49 岁的人士（75.7%）
  - — 多为教育程度较高的人士（86.9% 具有中学或以上程度）
  - — 大部分均为从事经济活动的人士（74.8%）

问 2. 你曾投诉或想过投诉哪些范畴的服务？

- 主要调查结果如下：
  - — 房屋、规划、环境、地政及工务（37.6%）
  - — 卫生及福利（24.3%）
  - — 交通运输（14.1%）
  - — 政府财政（12.3%）
  - — 教育及人力（12.0%）
  - — 治安及出 ／ 入境服务（10.7%）
  - — 政制、选举、法律及司法事务（10.2%）

问 3. 你的不满主要在哪些方面？

- 主要调查结果如下：
  - — 监管不力（36.8%）
  - — 办事疏忽及有缺失遗漏的情况（29.2%）
  - — 职员态度恶劣（18.7%）
  - — 程序不妥当（16.9%）
  - — 处事不公及厚此薄彼（16.9%）
  - — 延误（15.8%）
  - — 提供误导性的意见或错误决定（13.9%）
  - — 没有回应（11.6%）
  - — 不按照程序办事（7.9%）
  - — 滥用职权（7.5%）
  - — 选择性地采取执法行动（6.1%）
  - — 不合理的罚款 ／ 拘捕行动（4.4%）

主题性住户统计调查结果摘要

问 4. 假如你想投诉某个政府部门或公营机构行政失当，你会选择下列哪个渠道？
(* 可选择多于一个答案）

- 主要调查结果如下：
  - — 有关部门 ／ 公营机构本身设立的投诉渠道（25.1%）
  - — 区议会 ／ 区议员（19.8%）
  - — 传媒（14.7%）
  - — 申诉专员公署（9.8%）
  - — 平等机会委员会（4.0%）
  - — 立法会 ／ 立法会议员（2.2%）
  - — 廉政公署（2.2%）
  - — 其他（40.8%）

➢ 较年长的人士倾向于选择「区议会 ／ 区议员」；较年轻的则会选择有关部门 ／ 公营机构及传媒。

➢ 教育程度较高的人士倾向于选择有关部门 ／ 公营机构、传媒及申诉专员公署。

问 5. 为何你会选择这个／这些渠道？

- 调查结果如下：
  - — 方便（44.5%）
  - — 能迅速处理投诉（27.2%）
  - — 能引起公众关注及向有关部门 ／ 公营机构施压（23.3%）
  - — 能彻底调查 ／ 处理投诉（13.4%）
  - — 运作独立（11.8%）
  - — 客观及公正（11.1%）
  - — 该渠道具有一定权力（7.8%）
  - — 能有效解决纠纷及问题（6.6%）
  - — 职员有礼貌（2.0%）

问 6. 你曾否透过申诉专员公署投诉某个政府部门或公营机构行政失当？

- 调查结果如下：
  - — 有（0.7%）（即约 41,700 人）
  - — 没有（99.3%）（即约 5,650,900 人）

主题性住户统计调查结果摘要

问 7. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你会用下列哪个方式提出？

- 调查结果如下：
  - — 电话联络（69.8%）
  - — 面谈 ／ 亲自到申诉专员公署（10.3%）
  - — 写信（8.0%）
  - — 电邮（5.0%）
  - — 找他人代劳（4.2%）
  - — 邮寄投诉表格（1.5%）
  - — 传真（1.1%）
- ➢ 较年轻的人士倾向于选择透过电邮提出投诉。
- ➢ 教育程度较高的人士则会选择以书面形式（例如书信、电邮、投诉表格及传真）提出投诉。

问 8. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你希望公署用甚么方法回覆你？
(* 可选择多于一个答案)

- 调查结果如下：
  - — 电话联络（57.9%）
  - — 书面回覆（41.2%）
  - — 面谈（16.3%）
  - — 电邮（7.4%）

问 9. 假如你要向申诉专员公署提出投诉，你期望公署能够为你做到甚么？
(* 可选择多于一个答案)

- 主要调查结果如下：
  - — 防止再有类似不合理的情况发生（61.4%）
  - — 提高政府部门 ／ 公营机构的工作效率和服务质素（38.2%）
  - — 就投诉进行调查，然后确定投诉是否成立（30.8%）
  - — 建议有关部门 ／ 公营机构采取补救行动（30.1%）
  - — 要求有关部门 ／ 公营机构道歉（10.5%）
  - — 建议有关部门 ／ 公营机构作出金钱上的补偿（8.7%）

附件 13

主题性住户统计调查结果摘要

问 10. 以下是一些衡量投诉渠道成效的准则。请举出你认为最重要的五个准则。

- 主要调查结果如下：
  - — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（75.8%）
  - — 为市民提供方便容易的投诉途径（73.4%）
  - — 能够在设定的时限内迅速采取行动及找出解决办法（67.3%）
  - — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（61.7%）
  - — 让市民清楚知道作为投诉渠道的机构的服务范畴（43.0%）

问 11. 请就这五个准则的重要程度给予评分，最重要的 3 分，次要的 2 分，最低的 1 分。

- 最重要的准则如下：
  - — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（平均分 2.83）
  - — 能够在设定的时限内迅速采取行动及找出解决办法（平均分 2.81）
  - — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（平均分 2.79）
  - — 认清投诉的关键问题（平均分 2.76）
  - — 为市民提供方便容易的投诉途径（平均分 2.75）

问 12. 请就申诉专员公署在这五个方面的表现给予评分。表现良好的 3 分，表现一般的 2 分，表现差的 1 分。

- 最令人满意的表现如下：
  - — 把有关资料保密，保障投诉人的私隐（平均分 2.49）
  - — 能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰（平均分 2.34）
  - — 职员乐于助人，待人以礼（平均分 2.34）
  - — 提供有用的资料及意见（平均分 2.24）
  - — 定期告知投诉人个案的进度（平均分 2.22）

问 13. 以你所知，申诉专员公署是否有权在没有接到投诉的情况下，主动对市民关注的问题展开直接调查？

- 主要调查结果如下：
  - — 20.6% 的受访者（即约 1,174,400 人）知道申诉专员公署具有这项职能，超过半数受访者认为直接调查能有效地达到目标，但约有十分之一的受访者却认为直接调查不能有效地达到目标。
  - — 21.6% 的受访者认为申诉专员公署没有这项权力。
- ➢ 较年长和教育程度较高的人士较多知道申诉专员公署有这项权力。

主题性住户统计调查结果摘要

问 14. 请按以下几个方面，就申诉专员公署所进行的直接调查的成效给予评分。

- 就成效的评分高低如下：
  - — 向有关部门／机构施加压力，令他们作出改善（平均分 2.44）
  - — 防止同类问题再出现（平均分 2.37）
  - — 在问题恶化之前提出解决方法（平均分 2.34）
  - — 提出改善公共行政的建议（平均分 2.32）
  - — 揭露行政服务不足之处（平均分 2.27）

问 15. 你曾否在以下的媒体看过或听过申诉专员公署的宣传资料？

— 71.5% 的受访者（即约 3,663,800 人）留意过公署的宣传资料

— 他们从以下途径知道申诉专员公署的宣传资料：

(a) 电视（64.4%）

(b) 报章（27.9%）

(c) 电台（26.1%）

(d) 申诉专员公署的海报／刊物（14.5%）

(e) 申诉专员公署的网页（2.9%）

样本数：8,022

基数：15 岁及以上人士